

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan semakin tingginya tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan secara terus menerus dituntut untuk meningkatkan pelayanan agar citra layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi tersebut menuntut Rumah Sakit untuk memperbaiki layanannya kepada pelanggan agar terjadi perubahan paradigma untuk meningkatkan citra kearah yang lebih baik. Untuk menghadapi perubahan tersebut membutuhkan peran sumber daya manusia yang handal dan kompeten pada bidangnya. Perkembangan konsep manajemen sumber daya manusia telah mengarah pada tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijakan yang diterapkan organisasi terhadap karyawan. Kebijakan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pekerja akan membawa dampak buruk pada sikap kerja karyawan. Salah satu upaya untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan perusahaannya itu dengan meminimalisasi tingkat perputaran karyawan (*employess turnover*) dengan memperhatikan segala faktor yang menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intention*). Keinginan karyawan untuk berpindah disikapi dengan sebuah keadaan dimana karyawan mulai mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan (Witasari, 2009).

Turnover adalah salah satu masalah yang harus diperhatikan karena dapat mempengaruhi kondisi suatu perusahaan. Turnover dapat diartikan sebagai keinginan untuk berpindah dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dengan alasan tertentu (Wirawan, 2015). Fenomena turnover menjadi masalah bagi perusahaan ketika karyawan berprestasi tinggilah yang keluar perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya turnover pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru (Robbins, 2008). Hal

tersebut akan sangat serius jika keinginan berpindah dalam sebuah perusahaan tinggi maka akan menimbulkan beberapa efek negatif berupa ketidakstabilan dan kerancuan yang akhirnya dapat merugikan perusahaan beserta karyawannya. Perusahaan akan menambah biaya-biaya tertentu khususnya dalam hal perekrutan sampai pelatihan calon karyawan baru agar kekosongan dapat terisi dan kegiatan produksi dapat berjalan normal. Namun jika perusahaan mengabaikan kekosongan tersebut maka akan berimbas langsung kepada karyawannya. Bertambahnya beban kerja dan faktor-faktor lain dapat menimbulkan stres dan ketidaknyamanan bagi karyawan sehingga mengganggu kinerjanya, jika hal tersebut terjadi secara terus menerus maka keinginan untuk berpindah pun semakin kuat.

Tren perekrutan karyawan di Indonesia pada 2020 diprediksi akan melambat, dengan 36 persen perusahaan berencana merekrut karyawan baru, dibanding 43 persen pada 2019. Dengan mempertimbangkan tingkat turnover dan ekspansi, diperkirakan akan ada 52 ribu karyawan yang masuk dan keluar perusahaan. Industri yang paling banyak melakukan penambahan tenaga kerja adalah jasa keuangan dan teknologi.

“Indonesia memiliki sekitar 180 juta tenaga kerja pada 2019, dengan 63 juta di antaranya berusia antara 20 hingga 35 tahun. Pada saat yang sama, ekonomi digital berkembang pesat di negara-negara Asia Tenggara, dan Indonesia memimpin di antara negara-negara tersebut. Tren-tren ini akan membentuk ekonomi kita di masa depan,” (Career Business Leader Mercer Indonesia, 2019). Di antara seluruh industri, tingkat karyawan yang mengundurkan diri secara sukarela sebesar 7 persen pada 2019. Industri jasa keuangan mengalami tingkat pengunduran diri terbesar yaitu 14 persen. Sedangkan Pada 2018, tingkat pengunduran diri berada pada 8 persen, dengan industri jasa keuangan juga sebagai industri dengan tingkat pengunduran diri terbesar yaitu 12 persen.

Rumah Sakit YARSI yang merupakan salah satu unit bisnis dibawah holding PT INNOCREATIVE diresmikan mulai 15 Agustus 2018. Saat ini RS YARSI mempunyai karyawan sekitar 200 orang dengan data total turnover intention selama 14 bulan dari Agustus 2018 – September 2019 (14 bulan) total adalah 50 karyawan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Total di Bandingkan Karyawan Resign di Rumah Sakit Yarsi 2018-2019

TAHUN	2018						2019									
BULAN	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	Total
TOTAL KARYAWAN	162	176	197	204	223	962	220	220	223	223	223	204	199	196	196	1904
KARYAWAN RESIGN	2	4	4	2	1	13	4	2	3	4	8	4	5	3	4	37

Sumber : Data RS YARSI (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa pada pada tahun 2018 jumlah karyawan yang resign sebanyak 13 orang, mengalami peningkatan di tahun 2019 sebanyak 37 orang.

Alasan utama karyawan di Asia mengundurkan diri bervariasi berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin, namun tiga alasan utama karyawan mengundurkan diri adalah gaji yang kompetitif, hubungan dengan atasan, serta tidak adanya jenjang karir dan jaminan yang jelas (Liputan 6, 2019).

Menurut Mobley dalam (Hanafiah, 2014) ada banyak faktor yang membuat individu memiliki keinginan untuk berpindah. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi. Budaya Organisasi menjadi penyebab turnover karena karyawan tidak merasakan kecocokan dengan budaya dan lingkungan yang ada pada organisasi tersebut yang dapat menyebabkan tidak maksimalnya dalam bekerja dan menimbulkan rasa ingin meninggalkan organisasi untuk mendapatkan yang sesuai dengan keinginan nya. Budaya Organisasi harus dibentuk, diterapkan, dan dikembangkan karena budaya organisasi merupakan pembentukan sifat, pola perilaku, dan nilai-nilai yang harus dipelajari, yang dimiliki semua anggota organisasi, dan diwariskan turun temurun dengan generasi berikutnya bukan terciptanya dengan sendirinya, melainkan dibentuk terlebih dahulu.

Selain budaya organisasi yang menjadi penyebab terjadinya turnover karyawan ada juga faktor nya adalah komitmen Organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi apakah pekerja akan tetap tinggal sebagai anggota organisasi atau meninggalkan organisasi dan mencari pekerjaan baru. Suatu komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasional dibangun

atas dasar kepercayaan pekerja atas nilai-nilai organisasi, kerelaan pekerja membantu mewujudkan tujuan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi, Oleh karena itu komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi, dan penyebab terjadinya turnover selanjutnya adalah Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja juga dapat menjadi penyebab terjadinya turnover karena karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja mereka menjadi sangat berkeinginan meninggalkan organisasi tersebut, kepuasan kerja karyawan dapat diwujudkan dengan pemberian gaji atau upah yang sesuai, promosi jabatan sehingga karyawan mendapatkan kepuasan kerja dan tidak berfikir untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri mereka masing-masing. Karyawan akan menunjukkan komitmennya untuk tetap loyal ada perusahaan jika kepuasan kerja diperolehnya, sementara ketidakpuasan akan berpengaruh pada keluarnya pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewanggana, Paramita dan Haryono (2016) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Yang Berdampak pada Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. PLN APP Semarang)” menunjukkan komitmen organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, namun kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triyanto (2019) yang berjudul “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan” bahwa Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa OCB memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh secara positif terhadap keinginan keluar. Hal tersebut mengindikasikan bahwa

semakin tinggi karyawan merasakan OCB rentan sekali mempunyai hasrat untuk keluar dari organisasi.

Penelitian yang dilakukan Yunniasanti (2014) pada pegawai tetap pada instansi pemerintah menunjukkan bahwa 3% karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* yang sangat rendah, 17% karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah, 63% karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* sedang, 3% memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi 13% sangat tinggi. Senada dengan penelitian tersebut survei yang dilakukan oleh Maulani dan Dewi (2015) menunjukkan 13,3% karyawan bersedia membantu rekan kerja, 10% membantu rekan kerja baru, 20% pekerjaan terselesaikan tepat waktu, 13,3% mengemukakan pendapat untuk organisasi, 20% mengikuti perkembangan organisasi, 10% mengajak rekan kerja berdiskusi dan 13,3% memberikan saran kepada rekan kerja. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) didapat bahwa 24 orang (31%) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kategori sedang dan 36 orang (46%) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kategori rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kategori rendah.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Purnama (2013) menemukan hasil bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Perilaku kewarganegaraan organisasi atau biasa disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB) juga adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan adanya OCB dalam perusahaan, akan mempengaruhi perilaku karyawan di dalam organisasi yang tidak tertulis, tetapi perilaku yang dilakukan secara suka rela oleh karyawan terhadap pekerjaannya, lingkungan pekerjaannya, dan untuk membantu teman kerjanya. Hal ini diartikan bahwa OCB adalah perilaku diluar tugas formal setiap karyawan. Karyawan akan melakukan OCB didasari karena karyawan merasa nyaman berada dalam organisasi atau perusahaan, sehingga mempengaruhi perilaku karyawan, perilaku karyawan yang dimaksud adalah perilaku karyawan diluar perilaku yang seharusnya dilakukan oleh karyawan. Seperti karyawan secara sukarela melakukan hal tersebut dikarenakan

karyawan merasa nyaman berada di organisasi dan perusahaan sehingga dengan sukarela karyawan mau melakukan tugas-tugas yang diluar bagiannya. Dengan sikap sukarela setiap karyawan dalam melakukan tugas-tugas yang bukan menjadi bagiannya, membantu teman kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya ketika pekerjaannya sudah selesai terlebih dahulu, akan menunjang kinerja perusahaan menjadi lebih baik. Dikarenakan dengan bersama-sama mengerjakan tugas-tugas yang ada, meskipun bukan bagian dari pekerjaan individu, akan membuat pekerjaan menjadi terselesaikan lebih cepat, dan meningkatkan tingkat kinerja perusahaan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Penentu *Trunover Intention* Karyawan Di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020”**

1.2 Perumusan Masalah

Tren perekrutan karyawan di Indonesia pada 2020 diprediksi akan melambat, dengan 36 persen perusahaan berencana merekrut karyawan baru, dibanding 43 persen pada 2019. Dengan mempertimbangkan tingkat turnover dan ekspansi, diperkirakan akan ada 52 ribu karyawan yang masuk dan keluar perusahaan. Industri yang paling banyak melakukan penambahan tenaga kerja adalah jasa keuangan dan teknologi. “Indonesia memiliki sekitar 180 juta tenaga kerja pada 2019, dengan 63 juta di antaranya berusia antara 20 hingga 35 tahun. Pada saat yang sama, ekonomi digital berkembang pesat di negara-negara Asia Tenggara, dan Indonesia memimpin di antara negara-negara tersebut. Tren-tren ini akan membentuk ekonomi kita di masa depan,” (Career Business Leader Mercer Indonesia, 2019). Di antara seluruh industri, tingkat karyawan yang mengundurkan diri secara sukarela sebesar 7 persen pada 2019. Industri jasa keuangan mengalami tingkat pengunduran diri terbesar yaitu 14 persen. Sedangkan Pada 2018, tingkat pengunduran diri berada pada 8 persen, dengan industri jasa keuangan juga sebagai industri dengan tingkat pengunduran diri terbesar yaitu 12 persen. Rumah Sakit YARSI yang merupakan salah satu unit bisnis dibawah holding PT INNOCREATIVE diresmikan mulai 15 Agustus 2018. Saat ini RS YARSI mempunyai karyawan sekitar 200 orang dengan data total turnover intention

selama 14 bulan dari Agustus 2018 – September 2019 (14 bulan) total adalah 50 karyawan. Di Rumah Sakit Yarsi pada tahun 2018 jumlah karyawan yang resign sebanyak 13 orang, mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebanyak 37 orang.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
2. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
3. Apakah ada pengaruh *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
5. Apakah ada pengaruh budaya organisasi dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
6. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
7. Apakah ada pengaruh *employee engagement* dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
8. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?
9. Apakah ada pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta pertanyaan penelitian ini maka tujuan penelitian dapat saya sebutkan sebagai berikut :

1. Diketuinya pengaruh budaya organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.

2. Diketuainya pengaruh komitmen organisasi organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
3. Diketuainya pengaruh *employee engagment* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
4. Diketuainya pengaruh kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
5. Diketuainya pengaruh budaya organisasi dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
6. Diketuainya pengaruh komitmen organisasi dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
7. Diketuainya pengaruh *employee angagment* dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
8. Diketuainya pengaruh kepuasan kerja dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.
9. Diketuainya pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Yarsi Tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan konsep sumber daya manusia terkait dengan budaya organisasi, komitmen organisasi, *employee angagement*, kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan *turnover intertion*. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian serta sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang rumah sakit.
 - b. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perkembangan penelitian di masa mendatang.

2. Aspek Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Yarsi dalam membuat kebijakan sumber daya manusia yang terkait dengan intention to quit karyawan dan memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit yarsi dalam melaksanakan proses perencanaan sumber daya manusia yang lebih baik.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah dan digunakan sebagai pengetahuan di dalam sebuah praktek Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dan *turnover intention*.